

Link: <https://www.datamanager.it/2021/07/gestione-documentale-ad-ampio-spettro/>

9 luglio 2021

**Estratto**



Di **Giuseppe Marigiò**

## **Gestione documentale ad ampio spettro**

*Ottimizzazione dell'infrastruttura di stampa e miglioramento dei processi di business document-intensive. Il sistema documentale come spina dorsale dell'intero patrimonio informativo per riformulare i tradizionali cicli cartacei all'interno di nuovi processi*

Tutte le leve trasformative dei processi documentali end-to-end. Approccio più green e in sicurezza. Dalla fatturazione elettronica alla gestione degli audit con la contrattualistica e firma elettronica. Dal controllo di qualità al fascicolo sanitario. Dai processi di archiviazione in tempo reale alla conservazione sostitutiva. Documenti, foto, video e firme digitali sempre a portata di mano. La gestione documentale coinvolge da una parte l'architettura del sistema di gestione e dall'altra il mondo dello smart printing, nel mezzo c'è tutto il capitolo della creazione e trattamento a norma dei documenti. Se ne parla tanto, con effetti diversi a seconda dei settori di applicazione, del livello di maturità dell'organizzazione, della capacità di governance dei processi, della tassatività del contesto normativo di riferimento. La fatturazione elettronica rappresenta un esempio riuscito di gestione documentale, che ha permesso di trasformare l'intero processo di operazioni che costituiscono il ciclo attivo di una azienda.

Poi ci sono tutti i tentativi di dematerializzazione (più o meno riusciti) che hanno cambiato la natura dei documenti, ma senza incidere sui processi e senza produrre un impatto positivo in termini di costi e di miglioramento del livello di efficienza. Fuori dal perimetro della conservazione a norma, la gestione documentale sta cambiando a piccoli passi anche l'approvvigionamento e il monitoraggio delle informazioni all'interno dell'ecosistema aziendale, smart printing compreso.

Ogni organizzazione vive di informazione. L'informazione è trasmessa da dati contenuti nei documenti. L'informazione non è un oggetto, ma una relazione. Il document management come governo dei documenti, regola il flusso informativo di un'organizzazione. La gestione di quell'informazione necessita quindi di conoscenza dei processi oltre che di prodotti. Il governo dei flussi è possibile solo utilizzando una piattaforma documentale, regole definite e condivisione. Il workflow è il collegamento fra il lavoro dei singoli e la totalità del sistema. Nelle organizzazioni dove l'accesso alle informazioni non è condiviso e dove le procedure sopravanzano i processi, la gestione documentale resta fine a se stessa e non si traduce in un miglioramento dell'operatività né dei servizi.

## DUE MONDI A CONFRONTO

La gestione documentale intercetta eGovernment e sistemi sia nel settore pubblico e settore privato. Che cosa cambia? Che cosa serve? Gestione documentale significa efficienza e più trasparenza anche nei contratti pubblici come ha messo in evidenza **Giuseppe Busia, presidente dell'[Autorità Nazionale Anticorruzione](#), nella relazione annuale** sull'attività svolta dall'Autorità nel corso del 2020. «Occorre puntare sulla digitalizzazione dell'intero ciclo di affidamento, dalla programmazione al collaudo, che troverà elemento centrale nella piena valorizzazione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici». Il modello di gestione documentale nella PA centrale e locale offre un quadro di luci e ombre.

Più che di singole soluzioni tecnologiche, serve un modello architetturale, una serie di linee guida e un sistema integrato di soluzioni per l'erogazione di servizi abilitanti: cooperazione applicativa, autenticazione federata, sistema dei pagamenti, dematerializzazione, gestione documentale e conservazione sostitutiva, servizi per la gestione dei dati territoriali, servizi online erogati dai Comuni, dalle loro forme associate, dalle Province e dalle Regioni. Nella maggioranza degli enti locali, gli investimenti sono stabiliti con diversi progetti in corso, in generale la maggioranza dei Comuni è ancora poco digitalizzato. Secondo gli ultimi dati disponibili dell'[Osservatorio eGovernment del Politecnico di Milano](#), il 79% degli enti possiede un sistema di gestione documentale e il 71% un sistema di conservazione digitale. L'eGovernment italiano cresce ma mostra ancora un quadro a luci e ombre e sconta la mancanza di un coordinamento strutturato di progetti e investimenti, la carenza di competenze specifiche e la scarsa capacità di fare rete tra gli enti locali. Il [ministro dell'Innovazione Vittorio Colao](#) ha fissato nel Recovery Plan i primi step di attuazione per migliorare la situazione che ha permesso nel corso degli anni la stratificazione di diversi interventi che hanno preso il nome di CIE (Carta d'identità elettronica), IO (App dei servizi pubblici), PagoPA (piattaforma di pagamento), ANPR (anagrafe dei residenti) e SPID (identità digitale).

Il primo passaggio sarà la migrazione dei registri di base e delle applicazioni in un ambiente [cloud sicuro](#). Più che una migrazione un vero esodo biblico se si considera che il 95% dei data center nazionali sono carenti dei requisiti minimi di sicurezza, affidabilità, capacità elaborativa ed efficienza. Lo schema prevede che per le amministrazioni centrali (circa 200) l'infrastruttura cloud, chiamata Polo strategico nazionale (PSN), sia privata o ibrida, sarà gestita da un fornitore tecnologico selezionato con una gara europea. Sarà la stessa che ospiterà la Piattaforma nazionale dei dati digitali, cioè una sorta di banca dati delle banche dati. L'operazione partirà, secondo il piano triennale, dal quarto trimestre 2021 con il lancio del bando europeo con un impegno complessivo di 900 milioni di euro. Lo sviluppo di un nuovo centro di infrastrutture informatiche-digitali basate sul cloud consentirà l'elaborazione di grandi quantità di dati per l'erogazione di servizi alle imprese e ai cittadini. Tuttavia, non sarà sufficiente senza la piena interoperabilità e condivisione delle informazioni. A questo serve la Piattaforma nazionale Dati Digitali che prevede prima di tutto una colossale operazione di mappatura e analisi del patrimonio informativo nazionale per identificare i set di dati: per esempio, registri fondiari, registri della popolazione anagrafiche, dataset di welfare (Inps, Inail), dati delle Camere di Commercio. L'obiettivo è integrare SPID e CIE in una sola "eID" e aumentarne l'uso dal 30% del 2021 al 71% della popolazione totale nel 2026. Poi c'è l'Anagrafe dei residenti (ANPR), utilizzata da quasi il 90% dei Comuni: entro l'anno si arriverà al 100%. Qui si tratta di fare evolvere i servizi per recuperare tutti i dati educativi sparsi oggi tra scuole e università (diplomi, lauree, iscrizioni). A questo si aggiunge la piattaforma delle notifiche digitali (DNP) che metterà a disposizione della PA uno strumento

standard per notificare digitalmente comunicazioni legalmente vincolanti. E infine, arriviamo al capitolo a parte della gestione dei dati sanitari e di quelli giudiziari.

## **CAMBIO DI PARADIGMA**

Gestione documentale e conservazione sostitutiva a norma sono due processi strettamente correlati e interdipendenti. Tuttavia, di due processi interdipendenti in molti casi, soprattutto dove non si considera la portata della leva trasformativa della gestione documentale, se ne privilegia solo uno, lasciando fuori l'altro. La gestione documentale è fatta di tante cose. E l'impatto delle implementazioni necessarie varia in base alla grandezza dell'ente e dall'azienda. «La gestione documentale può svolgere un ruolo fondamentale nell'ottimizzazione sia dell'infrastruttura documentale e di stampa sia nel miglioramento dei processi di business document-intensive» – spiega **Sergio Patano, associate research & consulting director di [IDC Italia](#)**.

...

«Il sistema documentale non è più solo dedicato a specifici compiti o all'ambito tradizionale del ciclo amministrativo della fatturazione, ma diventa il backbone dell'intero patrimonio informativo dell'azienda». Per coinvolgere attivamente tutti gli utenti – spiega **Laura Biasin, client manager di [Sinfo One](#)** – «la gestione documentale deve focalizzarsi sia sul concetto di informazione utile e accessibile sia sui processi e bisogni aziendali».

...

## **TRE PUNTI CHIAVE**

Per integrare smart e remote working – afferma **Laura Biasin** di Sinfo One – le piattaforme devono supportare le nuove modalità di approvvigionamento delle informazioni (tool di collaboration, co-authoring, instant messaging) e garantire la protezione dei dati e la loro trasmissione fuori dal perimetro aziendale. «È necessario che superino il workflow documentale, integrando componenti di process management per snellire e riorganizzare i processi business in funzione dei nuovi paradigmi lavorativi, e che completino il processo digitale con la firma elettronica». I punti chiave di un sistema di gestione documentale unitario e trasversale sono tre: «Una user che semplifica le attività quotidiane. Un process management per collaborare sulle attività in modo semplice, motori di integrazione con ERP, CRM e così via. E infine, portali per clienti, fornitori e altri stakeholder esterni. Con queste caratteristiche la gestione documentale diventa rapidamente patrimonio dell'intera organizzazione». Oltre alla riduzione dei costi del ciclo di vita dei documenti, una gestione documentale evoluta offre benefici diretti e indiretti. I primi – continua Laura Biasin – «riguardano la drastica riduzione di errori e rilavorazioni, la ri-allocazione delle risorse da attività ripetitive a basso valore aggiunto verso attività business, la prevenzione di problemi e la riduzione del lead time dei processi grazie al monitoraggio dell'informazione attraverso i flussi aziendali. I benefici indiretti derivano dall'aumentata comprensione dei processi e dal maggior coinvolgimento delle risorse che contribuiscono allo sviluppo di una nuova cultura della partecipazione e della condivisione, favorendo la crescita del business».